

# Analisis Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat dengan Pendekatan Technology Acceptance Model pada PT. XYZ Surabaya

Aldioctavia Vicka Paramita dan Mudjahidin

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111

E-mail: mudjahidin@is.its.ac.id

**Abstrak**—PT. XYZ Surabaya merupakan salah satu perusahaan besar BUMN di Indonesia. Perusahaan BUMN ini bergerak dibidang aspek kelistrikan yang ada di area Jawa Timur. Dengan karya inovasinya, yaitu pengembangan Aplikasi Manajemen Surat bisnis yang semula dikerjakan secara manual menjadi berbasis web, tentu akan melahirkan sikap penerimaan atau penolakan dari user dalam proses penggunaannya. Sedangkan sebuah sistem informasi yang baik adalah yang dapat diterima oleh user dan dirasa memberikan kemudahan dan manfaat dalam proses penggunaannya.

Melalui tugas akhir ini akan diterapkan model sukses Fred Davis akan menilai faktor kemanfaatan dan kemudahan user Aplikasi Manajemen Surat menggunakan metode analisis Partial Least Square untuk mengetahui korelasi tiap variabel dan hipotesis.

Tugas akhir ini memverifikasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan penggunaan layanan AMS. Variasi pada penggunaan AMS dipengaruhi sebesar 24,5 persen oleh persepsi kemudahan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Pada persepsi minat sebesar 3,1 persen variasi dipengaruhi oleh persepsi sikap dan kemanfaatan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Persepsi kemanfaatan dan kemudahan mempengaruhi variasi dari persepsi sikap sebesar 94,5 persen. Sedangkan variasi dari persepsi kenyataan, sebesar 57,3 persen dipengaruhi oleh persepsi minat dan sisanya 43,7 persen dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Kata kunci:** aplikasi manajemen surat, , fred davis, technology acceptance model, kemanfaatan dan kemudahanx, partial least square

## I. PENDAHULUAN

PT. XYZ Surabaya merupakan BUMN yang bergerak pada bidang kelistrikan di area Jawa Timur [1]. Dalam proses bisnisnya, terdapat salah satu peranan penting pada kegiatan administrasi kesekretariatan, yaitu manajemen surat. Manajemen surat pada PT. XYZ Surabaya sebelumnya dilakukan secara manual sehingga terdapat beberapa permasalahan dalam proses bisnisnya, seperti kehilangan surat, lama proses disposisi, kelalaian dalam pengarsipan dan lain-lain. Untuk mengatasi masalah tersebut, PT. XYZ Surabaya mengembangkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang bertujuan sebagai sarana komunikasi kekinisan dalam kegiatan administrasi kesekretariatan yang dapat diakses melalui media internet maupun intranet. Namun, dengan adanya sebuah transformasi proses bisnis yang semula dikerjakan manual menjadi berbasis web, tentu akan

melahirkan sikap penerimaan atau penolakan dari user dalam proses penggunaannya, sedangkan sebuah sistem informasi yang baik adalah yang dapat diterima oleh user dan dirasa memberikan kemudahan dan manfaat dalam proses penggunaannya[2]. Hal ini menimbulkan keingintahuan PT. XYZ Surabaya untuk mengetahui seberapa besar penerimaan pengguna terhadap AMS.

Untuk mengatasi masalah di atas, perlu dilakukan hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dengan kemanfaatan sistem informasi. Kedua faktor tersebut dimodelkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan sistem informasi[3]. Setelah itu, hubungan antara kedua faktor yang telah dimodelkan dengan TAM akan dihitung menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yang mampu mengestimasi model besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator. Penggunaan metode pecahan SEM berbasis *covariance* ini memiliki asumsi yang mendasari analisis, hubungan antar laten dengan indikator bersifat reflektif serta tidak mengasumsikan data harus dalam skala pengukuran tertentu[4]. Tujuan dari PLS dapat digunakan juga sebagai konfirmasi (seperti pengujian hipotesis) dan tujuan eksplorasi untuk melihat ada tidaknya hubungan antar konstruk. *Tools* yang dipilih untuk mengimplementasikan metode ini adalah Smart PLS yang dapat mengestimasi persamaan struktural berdasarkan *variance* dengan jumlah *sample* yang relatif kecil[5].

Dengan penyusunan tugas akhir ini diharapkan informasi akan kemanfaatan dan kemudahan penggunaan AMS dapat diketahui dan memunculkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh PT. XYZ Surabaya sebagai sarana untuk memperbaiki sistem AMS agar bisa lebih diterima oleh penggunaannya.

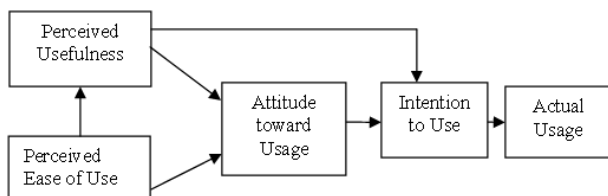
## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Technology Acceptance Model

Model TAM sebenarnya adalah adopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang mempelajari model dari psikologi sosial yang berkaitan dengan faktor penentu sebuah perilaku (lihat gambar 2.5) (Ajzen & Fishbein, 1980). Yaitu dimana reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut[3].

TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menanalisis faktor penentu sebuah penerimaan teknologi informasi yang tidak hanya memprediksi, namun juga menjelaskan perilaku pengguna yang memiliki hubungan sebab akibat antara keyakinan (*belief*) akan manfaat suatu sistem informasi serta kemudahan dalam penggunaannya, sikap (*attitude*), hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*), minat penggunaan (*intention*) secara aktual dari *user* suatu sistem informasi (Gambar 1) (Fred Davis, 1989)[3].

Model TAM ini menggunakan 5 (lima) konstruk yang telah dimodifikasi dari TRA, yaitu persepsi akan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi akan kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata dalam penggunaan sistem (*actual system usage*)[3].



Gambar 1: Technology Acceptance Model

Sumber : Davis, 1989 yang dikutip oleh Long Li, Ph.D, 2010[6]

Pada model di atas dapat telah ditentukan hipotesis model sebagai berikut:

Tabel 1:  
Hipotesis Penelitian

H1 :	Persepsi akan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan pada persepsi akan kemanfaatan.
H2 :	Persepsi akan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap akan penggunaan sistem.
H3 :	Persepsi akan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap akan penggunaan sistem.
H4 :	Sikap akan penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem.
H5 :	Persepsi akan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem.
H6 :	Kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kondisi nyata penggunaan sistem.

### B. Partial Least Square

*Partial Least Square* (PLS) dikembangkan oleh Wold sebagai metode umum untuk mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten dengan *multiple indicators*. Menurut Wold, metode ini lebih umum dibandingkan dengan pendekatan metode lainnya, PLS bekerja dengan asumsi *zero intercorrelation* antar residu dan variabel. Model ini kemudian dikembangkan oleh Lohmoller dan Chin dalam bentuk software, yakni PLS Graph[7].

Secara filosofis perbedaan antara *covariance based* SEM dengan *component based* PLS adalah penggunaan persamaan

struktural model apakah dapat digunakan untuk pengembangan teori untuk tujuan prediksi. Tujuan prediksi ini bertolak belakang dengan *indeterminacy* dari *estimate factor* pada *covariance based* karena dapat menghilangkan ketepatan prediksi.

Pendekatan PLS dianggap cocok untuk tujuan prediksi, oleh karena estimasi variabel laten dianggap sebagai kombinasi linier dari indikator teramati maka menghindarkan masalah *indeterminacy*. PLS memberikan model umum yang meliputi teknik korelasi kanonikal, *redundancy analysis*, regresi berganda, *multivariate analysis of variance* (MANOVA) dan *principle component analysis*[7].

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Manajemen Surat pada PT. XYZ Surabaya sebanyak 300 orang. Jumlah sampel penelitian ini menggunakan metode rumus *Slovin* (1982). Dengan memperhatikan jumlah pengguna sebanyak 300 orang dan tingkat error (e) dalam penetapan responden = 5%, maka akan terlihat perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{300}{300.0,05^2 + 1} = 171 \text{ orang}$$

Teknik yang digunakan dalam pengerjaan tugas ini adalah teknik *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Didalam *probability sampling* terdapat berbagai teknik yang dapat digunakan, salah satunya adalah sampling daerah atau *cluster sampling*. Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel jika sumber data yang luas. Pengambilan sampel didasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan, yang dalam konteks pengerjaan tugas ini adalah daerah bidang atau divisi. Sehingga jumlah tersebut kemudian diproporsikan ke dalam 6 bidang, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{\text{Pegawai tiap Bidang}}{\text{Total Pegawai}} \cdot 171$$

### B. Identifikasi Variabel

1. Variabel *independent* (bebas) Kemudahan yang terdiri dari; kemudahan penggunaan (KMD1), susunan menu (KMD2), fitur mudah digunakan (KMD3), akses dari device lain (KMD4) dan kemudahan koordinasi (KMD5).
2. Variabel *dependent* (terikat) yaitu; Kemanfaatan, Sikap, Minat dan Kenyataan

### C. Kuisioner

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada pengguna Aplikasi Manajemen Surat pada PT. XYZ Surabaya. Kuesioner ini disusun menggunakan skala pengukuran evaluasi yang mengukur penilaian berdasarkan sikap responden terhadap satu kondisi, dengan pilihan jawaban dipetakan dalam bentuk skala Likert. Skor yang digunakan

untuk mengukur tingkat penerimaan dari Aplikasi Manajemen Surat adalah dengan 5 poin skala Likert tersebut, yaitu mulai dari pernyataan ‘Sangat Tidak Setuju’ hingga ‘Sangat Setuju’

- Lembar kuisioner (Lampiran A).
- Hasil data kuisioner (Lampiran B).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Deskripsi Objek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Aplikasi Manajemen Surat pada PT. XYZ Surabaya. Sedangkan sampel yang diambil dengan teknik *probability sampling* adalah pengguna dari 6 bidang yang terdapat pada PT. XYZ Surabaya.

Tabel 2:  
Penentuan Jumlah Sampel

Bidang	Populasi	Proporsi	Pembulatan
SDM	49	27,93	28
KHA	51	29,07	29
Perencanaan	49	27,93	28
Distribusi	50	28,50	29
Niaga	46	26,22	26
Keuangan	55	31,35	31

##### 1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 171 responden yang berpartisipasi dalam menjawab setiap pernyataan dalam kuisioner, 57% berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 43% adalah responden berjenis kelamin perempuan.

##### 2) Responden Berdasarkan Usia

Responden yang berpartisipasi sebanyak 54% adalah responden usia 46 tahun keatas, 20% adalah responden usia 26 – 35 tahun, 19% adalah responden usia 36 – 45 tahun dan sebanyak 7% adalah responden usia 17 – 25.

##### 3) Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian

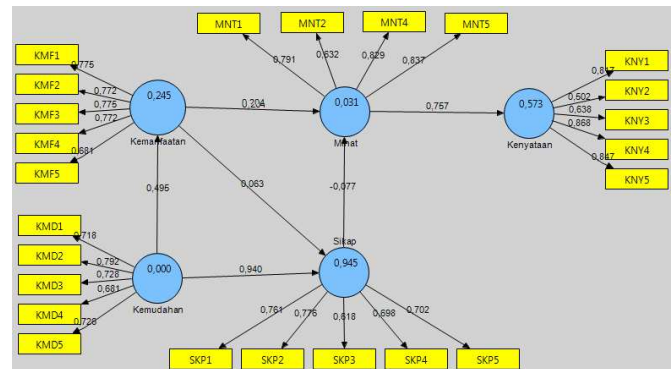
Berdasarkan frekuensi pemakaian, sebanyak 54 persen dari responden mengaku setiap hari menggunakan layanan AMS, untuk yang lain 1-4 kali per-minggu sebanyak 27 persen dan seminggu sekali sebanyak 19 persen.

##### 4) Responden Berdasarkan Bidang

Seperti yang tertera pada grafik dibawah ini, responden pengguna Aplikasi Manajemen Surat pada penelitian ini tersebar dari 6 bidang yang berbeda, yaitu Bidang Sumber Daya Manusia, Bidang Komunikasi Hukum dan Administrasi, Bidang Distribusi, Bidang Perencanaan, Bidang Niaga dan Bidang Keuangan. Besarnya prosentase ini sesuai dengan penentuan jumlah sampel pegawai pada setiap bidang (Tabel 1).

##### B. Model Awal

Model awal yang digunakan merupakan dari *Technology Acceptance Model*[3]. Dalam model tersebut, menggunakan 5 konstruk, yaitu kemudahan, kemanfaatan, sikap enggunaan, minat untuk tetap menggunakan dan kondisi nyata dalam penggunaan sistem.



Gambar 2: Model Awal Penelitian

Model ini kemudian dianalisis menggunakan *software SmartPLS* untuk memperoleh model terbaik.

##### 1) Analisis Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran bersifat reflektif yang meliputi dua tahap evaluasi, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dapat dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu indikator validitas, reliabilitas konstruk dan nilai *average variance extracted* (AVE). Evaluasi *convergent validity* dimulai dengan melihat item *reliability* (indikator validitas) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*. Nilai *loading factor* kurang dari 0,5 akan dihilangkan dari model[8]. Berdasarkan hasil PLS pada model diatas memiliki *loading factor* untuk masing-masing indikator bernilai positif dan diatas 0,5 (memiliki validitas yang dapat diterima). Uji signifikansi *loading factor* dengan *t-statistic* pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai *t-statistic* lebih dari 1,65 sehingga dikatakan validitas yang signifikan.

Tabel 3:  
Nilai Loading Factor

Indikator	Loading Factor	T-statistic	Keterangan
KMF1	0,7753	11,0845	Valid
KMF2	0,7724	9,4013	Valid
KMF3	0,7753	11,0845	Valid
KMF4	0,7724	9,4013	Valid
KMF5	0,681	12,967	Valid
KMD1	0,718	12,7064	Valid
KMD2	0,7923	13,2534	Valid
KMD3	0,728	13,1558	Valid
KMD4	0,6809	11,03	Valid
KMD5	0,7263	14,1055	Valid
KMD1	0,8175	23,5855	Valid
KNY2	0,5016	5,0044	Valid
KNY3	0,6383	6,8324	Valid
KNY4	0,8677	31,7032	Valid
KNY5	0,8472	27,0671	Valid
MNT1	0,7905	14,5735	Valid
MNT2	0,6317	6,044	Valid
MNT4	0,8292	26,3629	Valid
MNT5	0,8372	21,9102	Valid
SKP1	0,7606	14,2548	Valid
SKP2	0,7757	12,098	Valid
SKP3	0,6179	7,8151	Valid
SKP4	0,6975	11,364	Valid
SKP5	0,7022	12,7162	Valid

Uji selanjutnya dilakukan pemeriksaan *construct internal consistency* yang dievaluasi melalui nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dengan nilai konstrak di atas 0,7 sehingga dikatakan *reliable*. Sedangkan nilai AVE di atas 0,5 sangat direkomendasikan.

Tabel 4:

Nilai AVE, Composite Reliability dan Cronbachs Alpha

	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Keterangan
Kemanfaatan	0,5718	0,8695	0,8117	Reliabel
Kemudahan	0,5329	0,8505	0,7809	Reliabel
Kenyataan	0,5596	0,8597	0,7943	Reliabel
Minat	0,6031	0,8573	0,7811	Reliabel
Sikap	0,5083	0,8371	0,7585	Reliabel

Selanjutnya dilakukan evaluasi *discriminant validity* untuk melihat korelasi indikator terhadap konstrak laten dengan menggunakan uji *cross loading*. Ketika indikator berkorelasi lebih tinggi dengan konstrak latennya, maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

Tabel 5:  
Nilai Cross Loading

Indikator	Kemanfaatan	Kemudahan	Kenyataan	Minat	Sikap
KMF1	0,7753	0,3837	0,1643	0,0724	0,4152
KMF2	0,7724	0,3641	0,2574	0,2118	0,3831
KMF3	0,7753	0,3837	0,1643	0,0724	0,4152
KMF4	0,7724	0,3641	0,2574	0,2118	0,3831
KMF5	0,681	0,3751	0,0804	0,0449	0,3974
KMD1	0,4678	0,718	0,1035	0,0388	0,7606
KMD2	0,2724	0,7923	0,0062	-0,0179	0,7757
KMD3	0,2439	0,728	0,1079	0,0315	0,5982
KMD4	0,3874	0,6809	0,1748	0,114	0,6975
KMD5	0,4007	0,7263	0,021	0,0195	0,6773
KMD1	0,2107	0,0408	0,8175	0,6671	0,0368
KNY2	0,2688	0,181	0,5016	0,3524	0,2097
KNY3	0,0926	-0,0465	0,6383	0,4196	-0,0579
KNY4	0,1385	0,1583	0,8677	0,6712	0,1102
KNY5	0,2373	0,094	0,8472	0,633	0,0793
MNT1	0,2292	0,0534	0,6205	0,7905	0,0338
MNT2	-0,0752	-0,0065	0,4016	0,6317	-0,0489
MNT4	0,1145	0,0238	0,6806	0,8292	0,0288
MNT5	0,1599	0,0732	0,5982	0,8372	0,0517
SKP1	0,4678	0,718	0,1035	0,0388	0,7606
SKP2	0,2724	0,7923	0,0062	-0,0179	0,7757
SKP3	0,3849	0,4795	0,0369	-0,037	0,6179
SKP4	0,3874	0,6809	0,1748	0,114	0,6975
SKP5	0,3937	0,7355	0,0177	-0,0004	0,7022

## 2) Analisis Model Struktural

Setelah evaluasi model pengukuran terpenuhi, maka selanjutnya adalah evaluasi terhadap model struktural. Evaluasi struktural meliputi nilai signifikansi tiap koefisien jalur yang menyatakan apakah ada (signifikansi) atau tidaknya pengaruh antar konstrak yang dihipotesiskan seperti model. Selanjutnya melihat pada nilai  $R^2$ , dan Stone-Geisser's  $Q^2$ .

Tabel 6:

Nilai Koefisien Jalur

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Kemudahan → Kemanfaatan	0,495	0,5012	0,085	0,085	5,8235
Kemanfaatan → Sikap	0,0626	0,0591	0,0309	0,0309	2,0251
Kemudahan → Sikap	0,9396	0,9409	0,0191	0,0191	49,3054
Sikap → Minat	-0,0772	-0,0658	0,1162	0,1162	0,6648
Kemanfaatan → Minat	0,2035	0,1921	0,1057	0,1057	1,926
Minat → Kenyataan	0,7571	0,7652	0,0305	0,0305	24,8471

Tabel 6 menjelaskan bahwa setiap konstrak eksogen berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstrak endogennya, kecuali konstrak laten sikap terhadap minat karena memiliki nilai negatif dan nilai t-statistic bernilai kurang dari 1,65. Untuk memvalidasi model secara keseluruhan, dapat dilihat dari *goodness of fit* (GoF) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 GoF &= \sqrt{\text{Com} \times \bar{R}^2} \quad (1) \\
 &= \sqrt{0,5551 \times 0,3588} \\
 &= 0,446301 (\text{GoF besar})
 \end{aligned}$$

Kriteria lain untuk mengukur struktur model adalah dengan menggunakan *Predictive relevance*. *Predictive relevance* dikatakan baik jika nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0. Tabel 7 yaitu *construct crossvalidated redundancy* menunjukkan

bahwa nilai  $Q^2$  pada masing-masing variabel laten adalah kemanfaatan sebesar 0,132379, kenyataan sebesar 0,300653, minat sebesar 0,014712, dan sikap sebesar 0,463300. Nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0 yang berarti bahwa nilai prediksi untuk keempat variabel sudah baik dan sesuai.

Tabel 7:  
Nilai  $Q^2$ 

	SSO	SSE	1-SSE/SSO
Kemanfaatan	855,000000	741,816270	0,132379
Kenyataan	855,000000	597,941466	0,300653
Minat	684,000000	673,937310	0,014712
Sikap	855,000000	458,878467	0,463300

Pada tahap pengujian inner model, diperoleh  $R^2$  untuk konstruk kemanfaatan adalah sebesar 24,5 persen, kenyataan sebesar 57,32 persen dan sikap sebesar 94,5 persen. Sementara untuk konstruk kemudahan dan minat memiliki nilai  $R^2$  yang relative kecil yaitu 0 dan 3,08 persen.

Tabel 8:  
Nilai  $R^2$ 

Konstrak	R Square
Kemanfaatan	0,245
Kemudahan	0
Kenyataan	0,5732
Minat	0,0308
Sikap	0,945

### 3) Analisis Hasil Uji Hipotesis

Hasil koefisien jalur digunakan untuk menguji hipotesis, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari pengaruh dari persepsi akan kemudahan penggunaan terhadap persepsi akan kemanfaatan yang bernilai positif terhadap persepsi akan kemanfaatan sebesar 0,495. Selain itu diketahui bahwa nilai statistik uji t sebesar 5,8235 yang lebih besar dari t-tabel 1,65 (2 tailed).

Tabel 9:  
Hasil Uji Hipotesis 1

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Kemudahan → Kemanfaatan	0,495	5,8235	Signifikan

Hasil pengujian pada tabel 10 menunjukkan nilai statistik uji t sebesar 2,0251 yang lebih besar dari 1,65. Nilai tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi akan kemanfaatan terhadap sikap akan penggunaan sistem. Besar dari pengaruh tersebut adalah 0,0626 yang menunjukkan pengaruh positif. Namun angka tersebut menunjukkan adanya hubungan yang relatif kurang kuat antara kemanfaatan terhadap sikap akan penggunaan sistem.

Tabel 10:  
Hasil Uji Hipotesis 2

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Kemanfaatan → Sikap	0,0626	2,0251	Signifikan

Hasil pengujian pada tabel 11 menunjukkan untuk hubungan persepsi akan kemudahan penggunaan terhadap sikap akan penggunaan sistem adalah sebesar 49,3054. Nilai ini lebih besar dari 1,65 yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kemudahan penggunaan terhadap sikap akan penggunaan sistem sebesar 0,9396. Pengaruh hubungan tersebut merupakan pengaruh positif dengan hubungan yang relatif sangat kuat.

Tabel 11:  
Hasil Uji Hipotesis 3

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Kemudahan → Sikap	0,9396	49,3054	Signifikan

Hasil pengujian pada tabel 12 menghasilkan nilai statistik uji t sebesar 0,6648 yang kurang dari 1,65. Besar dari pengaruh tersebut adalah -0,0772 yang menunjukkan pengaruh negatif. Hal tersebut memiliki arti bahwa sikap akan penggunaan sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem.

Tabel 12:  
Hasil Uji Hipotesis 4

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Sikap → Minat	-0,0772	0,6648	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa nilai statistik uji t yang dihasilkan adalah sebesar 1,926 yang lebih besar dari 1,65. Nilai tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi akan kemanfaatan terhadap kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem. Besar dari pengaruh tersebut adalah 0,2035 yang menunjukkan pengaruh positif. Namun angka tersebut menunjukkan adanya hubungan yang relatif kurang kuat.

Tabel 13:  
Hasil Uji Hipotesis 5

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Kemanfaatan → Minat	0,2035	1,926	Signifikan

Tabel 14 menunjukkan bahwa nilai statistik uji t pada pengujian ini sebesar 24,8471. Nilai ini lebih besar dari 1,65 yang berarti bahwa kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kondisi nyata penggunaan sistem dengan besar pengaruh 0,7571. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem terhadap kondisi nyata penggunaan sistem.

Tabel 14:  
Hasil Uji Hipotesis 6

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
Minat → Kenyataan	0,7571	24,8471	Signifikan

#### 4) Analisis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kemanfaatan

Secara keseluruhan, peningkatan kemanfaatan AMS dapat ditingkatkan kembali melalui kemudahan penggunaan. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi jalur Kemudahan terhadap Kemanfaatan sebesar 0,495 (tabel 8). Kemudahan penggunaan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kemanfaatan suatu sistem. Salah satu faktornya adalah kemudahan mengakses. Pada indikator KMD4, yaitu "AMS dapat diakses dengan mudah melalui *device* apa saja" memiliki nilai *loading factor* paling rendah. Untuk meningkatkannya, pihak PT. XYZ Surabaya dapat melakukan pengembangan sistem AMS sehingga dapat *compatible* untuk di gunakan pada beberapa *device* dan *open source*. Karena sebuah sistem informasi yang baik adalah yang dapat diterima *user* dan dirasa memberikan kemudahan dan manfaat dalam proses penggunaannya, termasuk mudah digunakan kapan saja dan dimana saja.

Signifikansi kemanfaatan sebuah sistem dapat dipicu dari semua indikator, salah satunya yaitu dari segi kegunaan dimana dapat menjadikan pekerjaan *user* lebih mudah dan menambah produktivitas. Selain itu dari indikator efektivitas, yaitu dapat mengembangkan kinerja pekerjaan dengan meminimalkan biaya, waktu dan kemungkinan kehilangan informasi. Namun pada indikator KMF6, yaitu "Saya dapat menghemat biaya dalam mencari informasi seputar administrasi kesekretariatan jika melalui AMS" mendapatkan nilai *loading factor* paling rendah pada variabelnya. Hal ini dikarenakan para pengguna merasa bahwa dampak yang diperoleh dari pergantian sistem pencarian surat secara manual ke AMS tidak memberikan keuntungan dalam hal finansial yang nyata secara individu.

Untuk studi kasus PT. XYZ Surabaya, seluruh indikator kemudahan yang digunakan memiliki signifikansi yang besar, yakni pada penggunaan mudah dipelajari, pemahaman susunan menu, fitur mudah digunakan, kemudahan akses dengan media intranet maupun internet dan dapat meningkatkan koordinasi dengan *user* lainnya. Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara, pihak PT. XYZ Surabaya sedang gencar untuk mengekspansi peningkatan implementasi AMS pada unit-unit lain di seluruh Indonesia, untuk itu dibutuhkan pula peningkatan yang baik untuk sistem AMS agar dapat lebih mudah diterima *user*. Salah satunya dengan menambahkan fitur *chatting*, mengganti tampilan dan menyelaraskan dengan jaringan agar AMS dapat beroperasi dengan stabil, baik diakses dari area kantor atau dari luar kantor.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Variasi pada penggunaan AMS dipengaruhi sebesar 24,5 persen oleh persepsi kemudahan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Pada persepsi minat sebesar 3,1 persen variasi dipengaruhi oleh persepsi sikap dan kemanfaatan, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Persepsi kemanfaatan dan kemudahan

mempengaruhi variasi dari persepsi sikap sebesar 94,5 persen. Sedangkan variasi dari persepsi kenyataan, sebesar 57,3 persen dipengaruhi oleh persepsi minat dan sisanya 43,7 persen dipengaruhi oleh variabel yang lain.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dari 6 hipotesis yang ada terdapat 1 hipotesis yang tidak dapat diterima, yaitu pengaruh dari persepsi sikap terhadap persepsi minat.
3. Persepsi kemudahan berpengaruh secara positif terhadap persepsi kemanfaatan. Persepsi kemanfaatan dan kemudahan juga berpengaruh secara positif terhadap persepsi sikap. Hal yang sama juga terjadi pada pengaruh persepsi minat terhadap kenyataan.
4. Hasil penelitian ini memverifikasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan penggunaan layanan AMS. Hal ini erat kaitannya bahwa bila sebuah pengembang suatu sistem dapat meningkatkan penerimaan penggunaan dengan meningkatkan kemudahan dari penggunaan sistem tersebut.

#### B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Pada penelitian selanjutnya, indikator-indikator yang dipakai sebaiknya disesuaikan dengan tempat dan waktu agar lebih valid dan reliabel dalam mengukur konstruk yang digunakan.
2. Sebaiknya dilakukan pemodelan lebih dari 1 dengan menggunakan konstruk yang sama sehingga dari model-model tersebut dapat dipilih model mana yang terbaik dan dapat diterapkan di perusahaan.

### VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] PT PLN (Persero), Profil Perusahaan. *PT PLN (Persero) Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik*. [Online]. Available: <http://www.pln.co.id/>.
- [2] Wibowo, Arief, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," Jakarta Selatan, 2009
- [3] F. D., Davis, "A technology acceptance model for empirically testing new end-user information system: theory and results," Massachusetts : Massachusset Institute of Technology, 1986.
- [4] Suseno, Bimo. Partial Least Square. *MS Stat*. [Online] 23 Desember 2011. Available: <http://www.statistikolahdata.com/2011/12/partial-least-square.html>.
- [5] Konsultan Statistik. Simulasi SmartPLS (Structural Equation Modeling berbasis Variance). *Konsultan Statistik*. [Online] . Available: [http://www.konsultanstatistik.com/2010/10/simulasi-smartpls\\_852.html](http://www.konsultanstatistik.com/2010/10/simulasi-smartpls_852.html).
- [6] Long Li, Ph.D, "A Critical Review of Tehcnology Acceptance Literature" Grambling State University, 2010.
- [7] Tangke, Natalia, "Analisa Penerimaan Penerapan TABK dengan Menggunakan TAM pada BPK-RI," 2004.
- [8] PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. *Standard Operating Procedure Aplikasi Manajemen Surat Rev.1*. Surabaya : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.